

サービス概要資料

# 炎上時対応

炎上時の緊急対応

株式会社ジールコミュニケーションズ

[zeal-security.jp](http://zeal-security.jp)



# デジタルリスクについて

## デジタルリスクとは

デジタルリスクとは、「**ブランド価値が低下する危険度**」のことを指しており、別名、「レピュテーションリスク」「ソーシャルリスク」「ネットリスク」などとも言われています。

## デジタルリスクマネジメントの必要性

現在、多くの企業が様々なリスクを抱えており、リスクマネジメントを行うことが一般的となっております。その中でも、企業のデジタル化に伴い、デジタルリスクマネジメントが重要視されてきております。

デジタルリスクは、予期せぬネット炎上やトラブルにつながる可能性があり、企業規模・業種に関わらず、すべての企業で注意すべきリスクです。

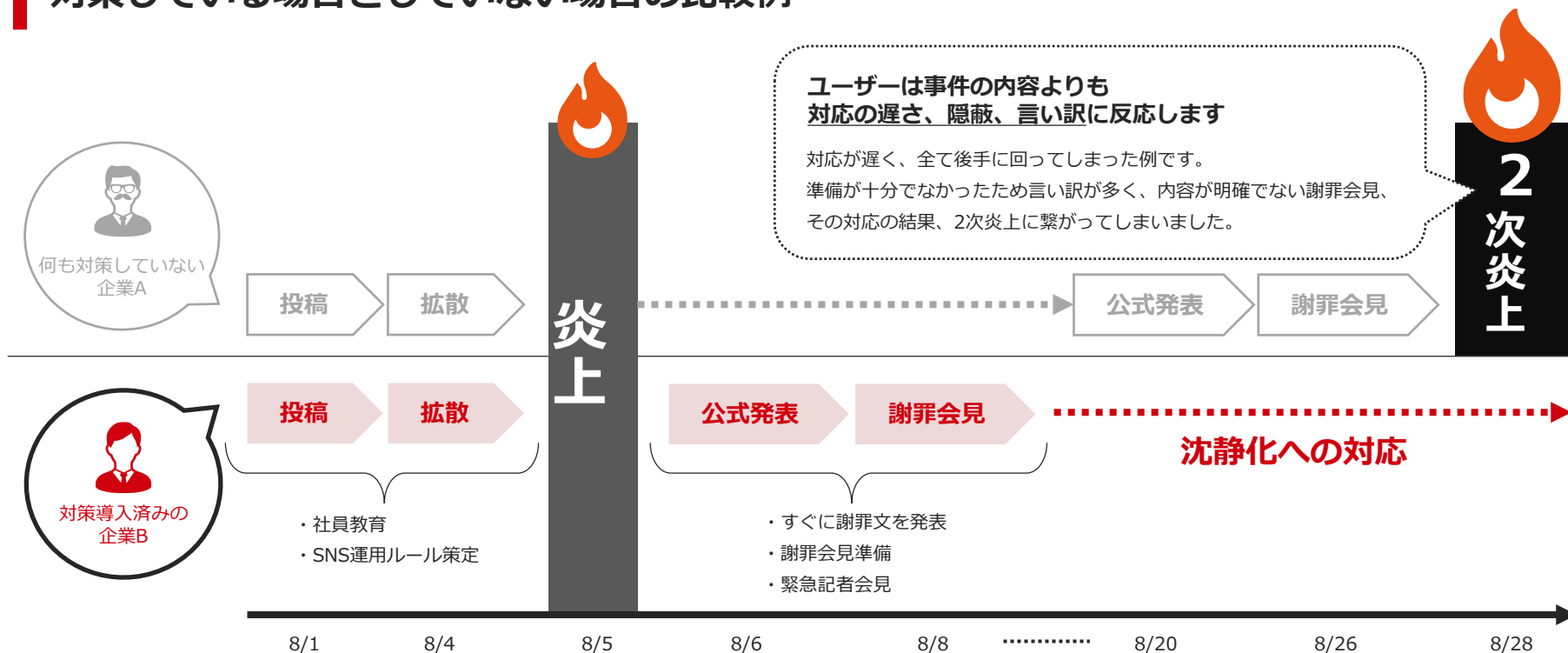
企業に関係するネット炎上は、**ブランド価値の失墜**はもちろん、**経営に対しても多大な影響**を与えます。ますます加速するネット社会で生きていく上で、デジタルリスクマネジメントは必須の対策となりつつあります。

情報の拡散スピードが更に加速している現在、問題が顕在化してからでは取り返しがつきません。水面下に潜むデジタルリスクに対し、**いかに早期発見・早期対応できる体制を構築できるかが重要**となります。

# 炎上時対応の必要性

炎上時対応

## 対策している場合としていない場合の比較例



### POINT



**炎上の火種発生時からの迅速な対応が重要**

先回りの対応によって誠実な対応姿勢をみせることができ、もしもの時も被害を最小限に抑えることができます。

# 炎上時対応とは

炎上時対応

万が一炎上が起こってしまった場合、炎上調査と沈静化サポートにより、炎上の被害を最小限にする対応のサポートを行います。  
また、炎上対応に要する費用を最大500万円まで補償いたします。



## 炎上調査

リスクレベル分析  
今後の想定リスクへの備え



## 沈静化サポート

情報特定  
謝罪対応に関するコンサルティング  
模擬記者会見の実施



## 費用補償

炎上対応に要する費用を  
最大500万円まで補償  
※諸条件あり

## リスクレベル分析

専任の担当者とモニタリングチームが複数名で分析を行います。



多くの情報から正しい情報だけを抽出し、分析します。



発生元のプラットフォームの特徴や拡散状況などあらゆる視点から、リスクレベルの分析をします。



専任の担当者とモニタリングチームが、複数名で分析・サポートいたします。

## 今後の想定リスクへの備え

炎上の動向や想定リスクに備え、炎上後の対応や再発防止に関するサポートなどを行います。

### 炎上後の対応サポート（例）

#### 適切な対応方法について

- ・現状の対応に関する見解
- ・謝罪文の掲載箇所・内容・例文（ポイント）について

#### 今後のフローについて

##### ▼重要かつ緊急性の高い調査

- ・お店・店舗・人物の特定（〇〇店などといった情報）
- ・問題が起きていた日時

##### ▼重要だが緊急性の低い調査

- ・お店の衛生管理について確認・調査を推奨
- ・行っていた衛生管理が、貴社規程上正しかったかの精査を推奨

### 再発防止に関するサポート（例）

#### 推奨対応について

- ・〇〇の体制変更
- ・マニュアルの作成・見直し
- ・注意喚起や社員教育
- ・有事の際の対応マニュアル・フロー取り決め

**マニュアル作成などのサポートも対応可能です**

#### HINT



#### 二次炎上や拡散防止のため正しい対応が重要

炎上してしまった場合は、迅速かつ正しい方法で対応することにより**被害を最小限に抑える**ことができます。

炎上時には、様々なトラブルの発生や、危機に直面する可能性があります。その際、早急で適切な対応が重要です。弊社では、そのようなデジタルクライシスを沈静化させるためのサポートをいたします。

## 炎上時に起こりうるデジタルクライシスと対応例

デジタルクライシス内容	対応内容
SNSに投稿される	モニタリング、リスク分析、対応方法のコンサルティング
口コミサイトへの書き込み	返信文章、削除申請のコンサルティング
公式HPからの不適切な情報発信	謝罪文の作成、コンサルティング
不適切な謝罪会見	メディアトレーニングの実施（詳細は後述ページ）

※炎上時対応に要する費用が発生した場合、費用補償が適用されます（諸条件あり）

## 情報特定

様々な情報を収集し、**発生場所や店舗特定、炎上の経緯を推測**いたします。

### 過去投稿から 場所や地域/店舗を特定

熊さん  
@kumakuma 2020/10月

今日の〇〇の天気は雪です。  
〇〇は今、雪が降ってて3  
センチくらい積もってます！



### フォロー/フォロワーから勤務先や学校などを特定

フォロー フォロー中

きよへ。 | ピカチュウ店主  
@gmexNK フォロー  
〇〇高校 〆 / 3年

わかめ  
@jpn\_aqua フォロー  
新卒4年目突入 / 株式会社〇〇

間に生きるおじさん  
@evolemag フォロー  
趣味:ゲーム 裏垢  
yo of lies.  
たのしくやろうよ 2022年3月  
33 フォロワー中 5,892 フォロワー

### 発見したリスク情報から炎上の経緯を推測

- tiktokでバズってる動画見つけた〜 21:40
- 引用RT : 友達がガチでヤバい動画上げてるから見て! 22:06
- LINEニュースで見たけど、これはないわ 23:27



## 謝罪対応に関するコンサルティング

先述の炎上調査をもとに判断し、適切な方法や内容で対応ができるようにサポートいたします。

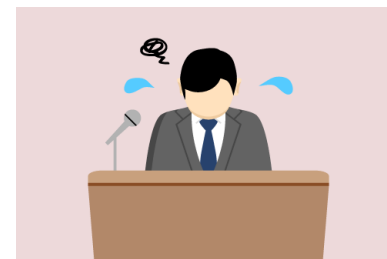
### 謝罪内容の判断指標

社会への影響力	<ul style="list-style-type: none"><li>● ニュースサイトへの掲載や報道の内容・数</li><li>● 影響を及ぼす人の数</li><li>● 人命への影響や危険度</li></ul>
×	
情報の拡散量	<ul style="list-style-type: none"><li>● SNS上での情報拡散量</li><li>● 類似情報に対する興味関心や投稿件数</li></ul>
×	
責任の所在と真偽	<ul style="list-style-type: none"><li>● 発端となった事象の真偽</li><li>● 自社にどれほど非があるか（世間から見て）</li></ul>

### 適切な謝罪対応



謝罪文作成のサポート



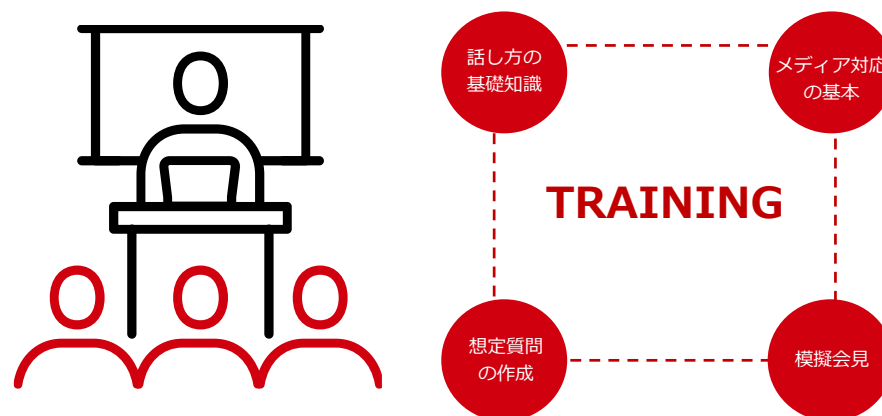
メディアトレーニング  
実施サポート

## 模擬記者会見の実施（メディアトレーニング）

費用補償適用

記者会見を想定したトレーニングの実施が可能です

- メディア対応の基本から注意点まで
- 想定外の質問や誘導質問への回答方法
- 質疑応答時の想定問答の作成方法
- 記者会見用の文章の構築



### トレーニング内容



#### 模擬会見

- 本番を想定した実践練習
- 元TV関係者による想定質問



#### 講評

模擬会見実施後の  
講師からの講評



#### ビデオ・レポートの送付

模擬会見のビデオとトレーニングの  
総括をレポートとして送付

# 沈静化に対する費用補償

炎上時対応

## 費用補償の適用条件

炎上対応に要する費用を最大**500万円**まで補償

※下記「炎上定義」に該当し、且つ「対象費用」の対策や対応を行った場合に適用いたします



### 費用補償額

最大 **5,000,000円**

### 炎上定義

- ①あらかじめ決めたサイトに記事が掲載されること(2媒体以上)
- ②通常時と比較して、3倍以上のネガティブなツイートが発生すること (リツイート含む)

※通常のツイート数が9件以下の場合は、30件以上で3倍とみなす

### 対象費用

- 原因調査費用・分析費用
- 拡散防止費用
- コンサルティング費用
- 社告宣伝活動費用
- 臨時費用

### 保険会社

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

# 専門業者へ依頼するメリット

## 費用

デジタルリスク対策は**幅広く網羅する**ことが重要です。  
対策・モニタリング・報告など一括して業者に依頼することで、**費用を抑えられる**ケースが多いです。

## 時間

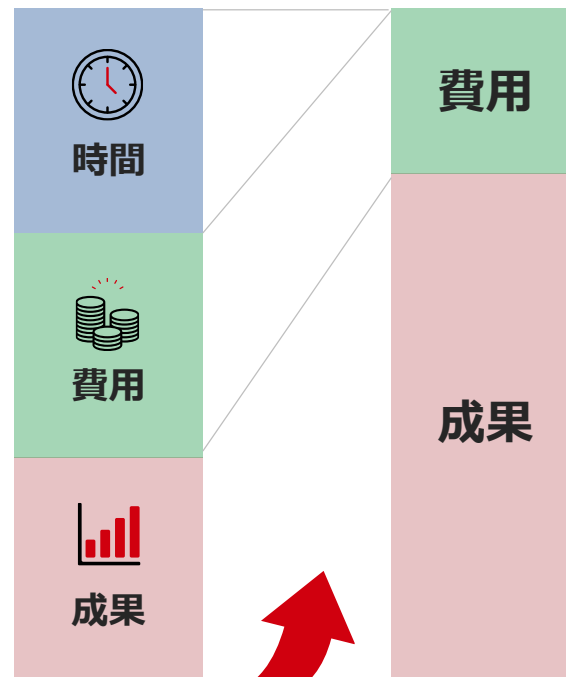
対策・モニタリング・報告などデジタルリスク対策を業者に依頼することで、**本来の業務を100%行う**ことが可能です。  
リソースが空くことで他業務に使用する時間の確保にもつながります。

## 成果

**ノウハウに基づいた広範囲のモニタリング、適切な対策・対応**が可能です。また、適宜分析を行いながらその時の状況に合わせた対応を行うことができ、**ブランドイメージ保持や炎上抑止**に繋がります。

自社で対策

専門業者で対策



**時間削減  
&  
成果倍増**

# 弊社が選ばれる理由

## ワンストップの素早い対応

提案から対策、アフターフォローまで、リスク対策のプロがご対応いたします。

初めてサービスを導入する方や、毎日の業務でご多忙なおお客様の「負担」と「不安」を解消いたします。

## 実績は約3,600社

弊社は2008年からデジタルリスク事業に着手し、オリジナルのリスク対策を提供することで業界を牽引してきました。

業界、規模を問わず、現在までに約3,600社超のおお客様にご導入いただいております。経験も豊富です。

## 豊富なノウハウを活かした柔軟でカスタマイズ性のあるサービス

お客様の状況やご要望などを詳しくお聞かせいただき、10年以上蓄積してきたノウハウと対応範囲の広さで、

お客様ごとにパーソナライズした最適なプランと安心をご提供します。

## 情報セキュリティ対策の徹底

弊社ではISMS認証を取得しており、お客様の情報セキュリティ対策を徹底しております。

# 会社概要

**社名** 株式会社ジールコミュニケーションズ

**英語表記** Zeal Communications Inc.

**資本金** 8,000万円

**代表者** 代表取締役社長 藪崎 真哉

**設立** 2008年10月

**従業員数** 170名（2023年6月時点）

**取引社数** 4,000社（2023年6月時点）

**事業内容** デジタルリスク事業  
Webマーケティング事業

## 所在地

### ■東京本社

〒150-0011

東京都渋谷区東2-16-10 渋谷東ビル

TEL : 03-6433-5701 / FAX : 03-6433-5702

### ■大阪支店

〒541-0048

大阪府大阪市中央区瓦町4-4-7おおきに御堂筋瓦町ビル

TEL : 06-6227-8646 / FAX : 06-6227-8647



# お役立ち資料のご紹介

サービス詳細資料や、  
デジタルリスク対策・SNS運用などに関する  
お役立ち資料を無料でダウンロードできます



📄 資料をダウンロードする

# 無料セミナーのご紹介

参加費  
無料

炎上対策やリスクマネジメントにご興味がある方へ  
オンラインセミナーを随時開催しております



SNSの炎上防止対策やリスクマネジメントなどにご興味のある方に向けて、様々なテーマで無料セミナーを随時開催しております。Web上で受講できるオンラインセミナーもございます。

「デジタルリスク対策について具体的に話を聞きたい」  
「個別に相談したい」という方も、セミナーの講師や弊社コンサルタントに直接相談できますので、お気軽にご参加ください。

👉 [セミナーに参加する](#)



# お問い合わせ



企業様の問題解決を早期に導く  
一気通貫のコンサルティングを体感してください

約5分で  
お見積り

＼お急ぎの方はこちら／

**03-6433-5701**

受付時間 平日9:00~18:00 (土日祝除く)

オンライン  
商談 OK

 お問い合わせ・お見積り

ご不明な点はお気軽にご相談ください

サービスの詳細や事例・実績などをご紹介

 <https://zeal-security.jp/>